

Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
Высшего профессионального образования  
«Шадринский государственный педагогический институт»  
Педагогический факультет  
Кафедра социальной педагогики и социальной работы



УТВЕРЖДАЮ:

Декан  
Педагогического факультета

*Н.Ю. Ган*  
«*23*» декабря 2015 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

### Б2.У.1 ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ

Для направления подготовки 43.03.01 Сервис  
(профиль «Социально-культурный сервис»)

уровень высшего образования – бакалавриат (программа подготовки - прикладной бакалавриат)

квалификация – бакалавр

Составитель: ст.преподаватель Обухова К.А

Принята на заседании

Кафедры социальной педагогики и социальной работы

Протокол № 4 от 23 декабря 2015 г.

Зав. кафедрой

Вакуленко О.В.

Шадринск, 2015



## 1. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА (ФОРМЫ) ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

**Вид практики** – учебная

**Способ проведения практики** – стационарная

**Форма проведения практики** - дискретно: по периодам проведения практик – путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

## 2. ОБЛАСТЬ, ОБЪЕКТЫ, ВИД (ВИДЫ) ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**Область профессиональной деятельности** - процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

### **Объекты профессиональной деятельности**

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов - потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы; информационные системы и технологии; первичные трудовые коллективы.

**Вид (виды) профессиональной деятельности**, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата:

- производственно-технологическая деятельность
- сервисная

**Перечень профессиональных задач, решение которых предусматривается в процессе прохождения практики:**

- выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;
- разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;
- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;
- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.



### 3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков) относится к вариативной части образовательной программы, входит в блок 2 Практики (Б2.У.1).

Содержание практики выступает опорой для освоения содержания дисциплин «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» (Б1.В.ОД.4); производственной практики (по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) (Б2.П.1); преддипломной практики (Б2.П.3); для выполнения курсовой работы, для выполнения выпускной квалификационной работы.

### 4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Планируемые результаты освоения образовательной программы			
Код компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции	Результаты обучения при прохождении практики
ОПК-1	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	<b>У 3.2 (ОПК-1):</b> уметь квалифицировать информацию, нуждающуюся в защите, несет ответственность за ее сохранность	Умеет квалифицировать информацию, нуждающуюся в защите, несет ответственность за ее сохранность
		<b>В 1.1 (ОПК-1):</b> владеть знаниями и необходимой информацией для обмена идеями с сотрудниками и клиентами <b>В 2.1 (ОПК-1):</b> владеть нормами профессиональной деонтологии <b>В 3.1 (ОПК-1):</b> владеть программными методами защиты информации при работе с компьютерными системами и организационными мерами и приемами антивирусной защиты <b>В 4.1 (ОПК-1):</b> владеть современными информационными технологиями в профессиональной деятельности	Владет знаниями и необходимой информацией для обмена идеями с сотрудниками и клиентами; нормами профессиональной деонтологии; программными методами защиты информации при работе с компьютерными системами и организационными мерами и приемами антивирусной защиты; современными информационными технологиями в профессиональной деятельности



<b>ПК-7</b>	Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	<p><b>У 1 (ПК-7):</b> уметь оценивать производственно-технологические аспекты сервисной деятельности с помощью стандартных пакетов и средств автоматизированного проектирования</p> <p><b>У 2 (ПК-7):</b> уметь применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности</p>	<p>Умеет оценивать производственно-технологические аспекты сервисной деятельности с помощью стандартных пакетов и средств автоматизированного проектирования; применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности</p>
		<p><b>В 1 (ПК-7):</b> владеть навыками предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя с использованием основных информационных технологий</p> <p><b>В 2 (ПК-7):</b> владеть современными информационными технологиями в области сервиса</p> <p><b>В 3 (ПК-7):</b> владеть методами оценки эффективности работы профессионального технологического оборудования</p>	<p>Владеет навыками предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя с использованием основных информационных технологий; современными информационными технологиями в области сервиса; методами оценки эффективности работы профессионального технологического оборудования</p>
<b>ПК-9</b>	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<p><b>У1 (ПК-9):</b> уметь определять и систематизировать запросы с основами профессиональной этики и этикета</p> <p><b>Код У 2 (ПК-9):</b> уметь оценивать психофизиологическое состояние и индивидуально-психологические особенности личности</p> <p><b>У 4 (ПК-9):</b> уметь находить пути предотвращения и благоприятного разрешения психологических конфликтов</p>	<p>Умеет определять и систематизировать запросы с основами профессиональной этики и этикета; оценивать психофизиологическое состояние и индивидуально-психологические особенности личности; находить пути предотвращения и благоприятного разрешения психологических конфликтов</p>
		<p><b>В1 (ПК-9):</b> владеть способностью выявлять с помощью психодиагностических методик психологические</p>	<p>Владеет способностью выявлять с помощью психодиагностических методик психологические особенности</p>



		<p>особенности личности в процессе профессионального взаимодействия</p> <p><b>В 2 (ПК-9):</b> владеть навыками создания и апробирования психодиагностических методик для решения практических задач</p> <p><b>В 3 (ПК-9):</b> владеть способностью выделять индивидуальные различия потребителей</p>	<p>личности в процессе профессионального взаимодействия;</p> <p>навыками создания и апробирования психодиагностических методик для решения практических задач;</p> <p>способностью выделять индивидуальные различия потребителей</p>
<b>ПК-11</b>	<p>готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p><b>У 1 (ПК-11):</b> уметь применять теоретические знания при работе в контактной зоне с потребителями услуг предприятий сферы сервиса</p> <p><b>У2 (ПК-11):</b> уметь обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов</p> <p><b>У3 (ПК-11):</b> уметь работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности</p> <p><b>У4 (ПК-11):</b> уметь осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности</p> <p><b>У5 (ПК-11):</b> уметь применять теоретические знания технологии сервисного обслуживания в процессе взаимодействия с клиентом в контактной зоне</p>	<p>Умеет применять теоретические знания при работе в контактной зоне с потребителями услуг предприятий сферы сервиса;</p> <p>обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;</p> <p>работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;</p> <p>осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности;</p> <p>применять теоретические знания технологии сервисного обслуживания в процессе взаимодействия с клиентом в контактной зоне</p>
		<p><b>В1 (ПК-11):</b> владеть готовностью к консультированию потребителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p><b>В 2 (ПК-11):</b> владеть навыками работы с клиентами по вопросам консультирования и согласования процесса сервиса</p> <p><b>В 3 (ПК-11):</b> владеть навыками</p>	<p>Владеет готовностью к консультированию потребителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;</p> <p>навыками работы с клиентами по вопросам консультирования и согласования процесса сервиса;</p> <p>навыками профессионального поведения работника контактной зоны;</p> <p>навыками культуры общения работника контактной зоны</p>



		профессионального поведения работника контактной зоны <b>В 4 (ПК-11):</b> владеть навыками культуры общения работника контактной зоны	
--	--	--	--

## 5. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ

	Виды учебной деятельности	Всего часов/з.е.	Семестр
			7
	Общая трудоемкость	216 / 6	216 / 6
	Контактная работа		
	Лекции		
	Семинары		
	Практические занятия		
	Руководство практикой	216 / 6 4 недели	216 / 6 4 недели
	Промежуточная аттестация, в том числе		
	курсовая работа (курсовой проект)		
	контрольная работа		
	зачет		
	зачет с оценкой		зачет с оценкой
	экзамен		
	Самостоятельная работа		

## 6. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Учебная практика проводится на базе учреждений общественного питания, учреждений профилактико-оздоровительной направленности, учреждений системы дополнительного образования и др. города Шадринска. Студенты в рамках практики исполняют функциональные обязанности помощника специалиста данных предприятий.

**Цель учебной практики** – приобретение основных первичных знаний и знакомство студентов со спецификой деятельности учреждений сферы социально-культурного сервиса, а также возможность студентам реализовать профессиональный и личный потенциал, развивать и закреплять компетенции, приобретенные в ходе учебы.

В соответствии с данной целью в качестве **задач практики** можно выделить следующие:

1. Знакомство с основами будущей профессиональной деятельностью в сфере социально-культурного сервиса.
2. Поэтапное включение студентов в практическую деятельность учреждений социально-культурной, постепенное освоение технологий работы управленческого персонала во всех аспектах деятельности организации.
3. Проведение диагностических методик с административным составом, с целью определения их уровня профессиональных знаний.



4. Принятие участия в организации, планировании и совершенствовании деятельности служб социально-культурного сервиса и разработка мероприятия по повышению эффективности их деятельности.

Организация и содержание практики предполагает следующие этапы:

#### **I этап. Подготовительный**

1. Ознакомление с учреждениями практики:

- выяснение общих сведений об учреждении;
- определение условий работы;
- определение правил внутреннего распорядка;
- определение состава специалистов;
- определение контингента клиентов;
- установление и конкретизация своих обязанностей.

#### **II этап. Основной**

1. Изучение специфики работы учреждения:

- изучение документации учреждения;
- составление паспорта учреждения;
- наблюдение за деятельностью специалистов;
- подбор диагностических методик для работы с клиентами, а также административным аппаратом учреждения в сфере сервиса.

2. В рамках данного этапа студенту-практиканту необходимо провести диагностику административного руководителя, с целью самооценки его сформированности профессионально значимых качеств личности, сделать вывод.

В рамках данного этапа за студентами закреплены следующие обязанности:

- выполнение функциональных обязанностей руководителя (помощника руководителя) того или иного отдела;
- проведение индивидуальной работы с клиентами, которая заключается в заполнении анкеты
- проведение мероприятия, направленного на сплочения коллектива в конкретном учреждении.

Кроме того на данном этапе необходимо проанализировать книгу жалоб и предложений, с целью анализа удовлетворенности клиентами услуг, предоставляемых в данном учреждении.

#### **III этап. Заключительный**

- подведение итогов практики в учреждении;
- оформление документации по практике;
- участие в итоговой конференции в вузе.

### **7. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ**

1. Индивидуальный дневник по практике
2. Характеристика на студента с дифференцированной оценкой.
3. Отчет студента о прохождении практики
4. Паспорт учреждения .
5. Анализ диагностических методик на выявление степени удовлетворенности клиентами сферой предоставляемых услуг в конкретном учреждении.
6. Анализ диагностических методик на выявление степени сформированности у руководителя профессионально значимых качеств.
7. Предоставление презентации или фотогазеты на тему: «Моя первая практика» ( по всем учреждениям).



## 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

Результат обучения при прохождении практики	Вид контроля и аттестации	Наименование оценочного средства
<p><i>Умеет</i></p> <p>квалифицировать информацию, нуждающуюся в защите, несет ответственность за ее сохранность</p> <p>оценивать производственно-технологические аспекты сервисной деятельности с помощью стандартных пакетов и средств автоматизированного проектирования;</p> <p>применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности</p> <p>определять и систематизировать запросы с основами профессиональной этики и этикета;</p> <p>оценивать психофизиологическое состояние и индивидуально-психологические особенности личности;</p> <p>находить пути предотвращения и благоприятного разрешения психологических конфликтов</p> <p>применять теоретические знания при работе в контактной зоне с потребителями услуг предприятий сферы сервиса;</p> <p>обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;</p> <p>работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;</p> <p>осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности;</p> <p>применять теоретические знания технологии сервисного обслуживания в процессе взаимодействия с клиентом в контактной зоне</p> <p><i>Владеет</i></p> <p>знаниями и необходимой информацией для обмена идеями с сотрудниками и клиентами;</p> <p>нормами профессиональной деонтологии;</p> <p>программными методами защиты информации при работе с компьютерными системами и организационными мерами и приемами антивирусной защиты;</p> <p>современными информационными технологиями в профессиональной деятельности</p> <p>навыками предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя с использованием основных информационных технологий;</p> <p>современными информационными технологиями в области сервиса;</p> <p>методами оценки эффективности работы профессионального</p>	<p><b>Промежуточная аттестация</b></p>	<p>Документация; Итоговая конференция</p>





технологического оборудования способностью выявлять с помощью психодиагностических методик психологические особенности личности в процессе профессионального взаимодействия; навыками создания и апробирования психодиагностических методик для решения практических задач; способностью выделять индивидуальные различия потребителей готовностью к консультированию потребителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; навыками работы с клиентами по вопросам консультирования и согласования процесса сервиса; навыками профессионального поведения работника контактной зоны; навыками культуры общения работника контактной зоны		
--	--	--

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

### 9.1. Учебная литература

1. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие. [Текст] / О.Т. Лойко. - М.: Академия, 2008.- 304 с.
2. Песоцкая, Е.В. Маркетинг услуг. Учебное пособие. [Текст] / Е.В. Песоцкая. - С-Пб. Питер, 2000
3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачёв. - 3-е изд., перераб. и доп. [Текст] / Ж.А. Романович. – М.: Дашков и К, 2007. - 268 с.
4. Коробкова, С.Н., Кравченко В.И. и др. Сервисная деятельность. Учебное пособие. [Текст] / под общей ред. Романович В.К. - С-Пб. Питер, 2000.

### 9.2. Ресурсы сети «Интернет»

1. Всё о туризме. Туристическая библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.tourlib.net>
2. Туризм в России [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rostur.ru>
3. Туризм, практика, проблемы, перспективы [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.tpnews.ru>
4. Сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс] – Режим доступа: [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
5. Всемирная туристская организация (UNWTO) [Электронный ресурс] – Режим доступа: [www.unwto.org](http://www.unwto.org)
6. Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) [Электронный ресурс] – Режим доступа: [www.wttc.org](http://www.wttc.org)
7. Информационные технологии как инструмент повышения качества в индустрии социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://megalektsii.ru/s33270t9.html>
8. Курс «Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pandia.ru/text/77/29/81089.php>



9. Орловская, В.П. Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма. Конспект лекций [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zav.ansya.ru/health/tehnika-i-tehnologiya-socialenokuleturnogo-servisa-i-turizma/pg-1.html>

10. Понятие услуги. Социально-культурные технологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://poisk-ru.ru/s13640t4.html>

11. Характеристика социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://txtb.ru/110/4.html>

### 10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Информационные технологии	Программное обеспечение	Информационные справочные системы
Технологии визуализации Мультимедиа-технологии	MS Office 2007 программа для работы с pdf файлами Adobe Acrobat Professional программа для создания слайд-шоу Microsoft Power Point	
Технологии сбора, хранения, систематизации информации	программа для работы с pdf файлами Adobe Acrobat Professional архиватор WinRAR	Информационные Банки Системы КонсультантПлюс – справочно-правовая система. <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) <a href="http://uisrussia.msu.ru/">http://uisrussia.msu.ru/</a> – тематическая электронная библиотека и база данных для исследований и учебных курсов в области гуманитарных наук. Электронный справочник “Информо” для высших учебных заведений <a href="http://www.informio.ru/">http://www.informio.ru/</a> Универсальный справочник-энциклопедия sci.aha.ru Онлайн-энциклопедия encyclopedia.ru Универсальный словарь (по отраслям) slovar.plib.ru БСЭ bse.sci-lib.com Информационно-правовая система Гарант <a href="http://ivo.garant.ru/#/startpage:0">http://ivo.garant.ru/#/startpage:0</a>
Технологии поиска информации	браузер MozillaFirefox браузер Chrome	Информационные Банки Системы КонсультантПлюс – справочно-правовая система. <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) <a href="http://uisrussia.msu.ru/">http://uisrussia.msu.ru/</a> – тематическая электронная библиотека и база данных для



		исследований и учебных курсов в области гуманитарных наук. Электронный справочник “Информо” для высших учебных заведений <a href="http://www.informio.ru/">http://www.informio.ru/</a> Универсальный справочник-энциклопедия sci.aha.ru Онлайн-энциклопедия encyclopedia.ru Универсальный словарь (по отраслям) slovar.plib.ru БСЭ bse.sci-lib.com Информационно-правовая система Гарант <a href="http://ivo.garant.ru/#/startpage:0">http://ivo.garant.ru/#/startpage:0</a>
Технологии обработки информации различных видов	MS Office 2007 программа для работы с pdf файлами Adobe Acrobat Professional программа для создания слайд-шоу Microsoft Power Point	
Коммуникационные технологии	браузер MozillaFirefox браузер Chrome	

## 11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Практика проводится на базе учреждений сферы сервиса. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики, представляет собой кабинеты и помещения базы практики, соответствующие действующим противопожарным и санитарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и других работ.

Для проведения практики оборудованы

- учебная аудитория 201В для проведения групповых и индивидуальных консультаций, оснащенная посадочными местами по числу студентов (50), рабочим местом преподавателя (портативный компьютер ASUS) (характеристики компьютера: тип процессора AMD Turion, частота 1,6 ГГц, оперативная память 512 Мб), в наличии аудиторная доска, интерактивный комплекс SMART Technologies Board SMART 680i3/Uniti 55;

- аудитория 137А для самостоятельной работы, оснащенная посадочными местами по числу студентов, рабочим местом преподавателя, в наличии, компьютеры (15 шт.) (характеристики компьютера: оперативная память 504 Мб, HDD 30 Гб, тип процессора Intel, частота 798 МГц), выход в Интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду, сетевое оборудование.

- учебная аудитория 222В для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная посадочными местами по числу студентов (50), рабочее место преподавателя (портативный компьютер ASUS) (характеристики компьютера: тип процессора AMDTurion, частота 1,6 ГГц, оперативная память 512 Мб), аудиторная доска, интерактивный комплекс SMARTTechnologiesBoardSMART 680i3/Uniti 55